

韻 悟
鳳 雷
多

☎ : + 49 931 45462765 | 📩 : porada.i@gmx.de
📠 : + 49 1520 1371640 | 🌐 : is.gd/Digit
📠 : + 49 931 40629887 | Ⓛ : in.go 🏠

Herr Robert Hambitzer
Personalabteilung
Fürstlich Castell'sche Bank, Credit-Casse AG
Marktplatz 1
97070 Würzburg

6. Juni 2017



* 21 September 1957 in Otjiwarongo
∞, eine Tochter

Bewerbung als Mitarbeiter - Digitale Dienste

Sehr geehrter Herr Hambitzer,

. . . vielen Dank, dass Sie mir vor dem Wochenende ein paar Augenblicke Ihrer Zeit gegeben haben für meine erste Anfrage zu Ihrem oben bezeichneten Stellenangebot. Gerne stelle ich mich Ihnen darum nun mit diesen Zeilen als ein im Telefondienst, sowie im breiter-gesteckten Bereich des Dialog-Managements, vielfältig geschulter und erfahrener Kundenbetreuer vor.

In den vergangenen achtzehn Monaten war ich zweimal in unmittelbar aufeinanderfolgenden, befristeten Arbeitsverträgen - durchweg in Vollzeit - von dem Business Outsourcing Dienstleister Conduent für dessen „Apple“ im Bereich First Level Technischer Support eingesetzt. Meine Aufgaben erforderten nicht nur sehr gute Kenntnisse über Technik, Design und Funktion zahlreicher Produkte, sondern darüber hinaus auch große Gewandtheit im Umgang mit mehreren, stets parallel aktiven Software-Anwendungen für Ferndiagnose von Geräten, Dokumentation von Gesprächen, Weiterleitung von Vorgängen an andere Abteilungen und Dienstleister, Terminierung von Reparaturen, Reklamationen, Nachforschungen, Rückerstattungen und vieles mehr. All dies musste stets im Rahmen gesetzlicher und firmen-interner Vorgaben zu Compliance, Datenschutz, bester industrie-spezifischen Praktiken, Kulanz-Kriterien und dergleichen, und dabei immer auch sowohl sehr schnell als auch gewissenhaft und akkurat geschehen. Dabei war gegenüber Kunden mit den unterschiedlichsten Temperaturen eine freundliche und unterstützende Umgangsweise, oft kombiniert mit großem diplomatischem Geschick - bei geduldiger, aber doch zielführender und zügiger Gesprächsführung - zu praktizieren. Dies war eine . . .

Kundendialog- und PR-Strategie

Allgemeine Grundlagen

Studium der Vergleichenden Wirtschafts-, Sozial- und Kulturwissenschaften und der Mathematik; Amsterdam, Pretoria, Sheffield, Tokyo und Würzburg - seit 1984

Ausgewählte Fachliche Grundlagen

- Certificate in Management Studies, Crawley College of Technology - 1979
- Grad. ISM, Institute of Supervisory Management - 1980
- Fellow, Institute of Executives and Managers - 1982
- Student, Institute of Export - 1983

Call-Center-Agent / Marktforscher

- National Exhibition Centre, Birmingham - 1987 und 1988
- British Telecom, Southampton - 1993 und 1994
- DataM-Services, Würzburg - 2010
- in-cito Prof. Sponholz & Partner, Würzburg - 2011
- Main Makler, Würzburg - 2013
- CEB Bankschop, Dresden - 2013
- Conduent Invoco Business Solutions, Hamburg - 2015 bis 2017

Medienberater / Pressesprecher

- Community Roots Trust, London - 1984 und 1985
- South West Africa People's Organisation, London und Windhoek - 1989 bis 1992
- National Assembly of Namibia, Windhoek - 1996 und 1997
- Afro-Asian Book Council, 2005 bis 2007 - Delhi und Johannesburg
- Independent Schools Association of Southern Africa, Johannesburg - 2006

Highlights

eigenständige Entwicklung innovativer Dialogmarketing-Prozeduren und 'junges Ansätze' zu Public Relations - seit 2013

Motto

'One can not judge the excellence of a river from the point of view of a canal.'

... Aufgabe, in der ich aufgegangen bin und meinem Arbeitgeber kontinuierlich gute Resultate geliefert habe - und in der ich mindestens einmal auch als bester Mitarbeiter in meinem Team mit einem Bonus honoriert wurde.

Zuvor hatte ich als Call-Center-Agent und Kundenbetreuer bereits im National Exhibition Centre in Birmingham und bei British Telecom in Southampton, beide in Großbritannien, reichliche Erfahrung erworben. In jüngerer Zeit habe ich mich in dieser Rolle schließlich auch, jeweils in Würzburg, für einen Ableger des Vogel Verlages - DataM Services - und für ein regionales Kulturförderungsprojekt einer Verwaltungsgemeinschaft eingesetzt, sowie dann auch, in einer bundesweiten Aktion, für einen namhaften Finanz-Dienstleister in Leipzig. Parallel zu diesen Beschäftigungen war ich zeitweise in eigener Regie, teilweise im Rahmen weiterführender Studien und beruflicher Fortbildungen, in einem Pilot-Projekt in Edutainment und Lifestyles aktiv, worin telefonische Kundenbetreuung, Online-Medien und Social Networking eine zentrale Rolle einnehmen. In diesem Zusammenhang war ich zudem auch für einen südafrikanischen Wohlfahrtsverband als ehrenamtlicher Berater zu Fragen der Internationalisierung eines für regionale Durchführung konzipierten Programms für Integration und Kultauraustausch tätig. In dieser Funktion hatte ich eine Call-Center-Aktion durchzuführen, für die ich innovative Gesprächsverläufe entwickelt habe, in denen die Nachbearbeitung von Telefon-Kontakten und die Terminierung von Folge-Gesprächen teilweise an die Kunden delegiert war. Diese Telefon-Marketing-Variante ist nicht nur hoch-rationell, sondern kommt auch sehr gut bei den Kunden an.

Mit charakteristischen, weitergehenden Arbeitsabläufen im Rahmen der besonderen Marketing-Methodologien und Unternehmensstrategien, die typischerweise mit intensiven, telefon-unterstützten Vertriebsaufgaben einhergehen, bin ich selbstverständlich ebenfalls vertraut. Vereint mit meinen sehr guten Kenntnissen verschiedener Branchen und Berufsfelder kann ich diese Erfahrung effektiv und ziel-orientiert auch in die Konzeptualisierung und Planung von absatz-orientierten Aktionen einbringen. Ein tieferes Verständnis vieler Elemente professioneller Arbeit, die spezifisch das Finanzwesen charakterisieren, habe ich bereits vor meiner Call-Center-Tätigkeit in dieser Branche auch in meinen Funktionen als Compliance Officer und Dokumentenspezialist gewonnen, in denen ich von mehreren internationalen, renommierten Rechtsanwaltsfirmen beschäftigt war. Und in der Entwicklung und Perfektionierung alternativer, sowie - insbesondere - moderner, „junger“ Kommunikationskanäle, bin ich nicht nur völlig in meinem Element, sondern habe auch Zugriff auf gute und relevante Ressourcen in dem Studiengang ‚Digital Humanities‘, für den ich in Teilzeit an der Universität Würzburg eingeschrieben bin.

Ferner bin ich in verschiedenen Sonderfunktionen des Telefon-Vertriebs - zum Beispiel Webinars, Bildschirm-Freigabe und Beschwerde-Management - routiniert. Und auch für solche sehr relevanten, begleitenden Funktionen wie statistische Analyse, Datenbank-Verwaltung und Großvolumen-Bearbeitung von Dokumenten bringe ich gut fundierte und in langer Praxis bewährte Kenntnisse mit.

Ich würde mich freuen, meine Unterstützung bald für Sie und Ihre Kunden erfolgsbringend beitragen zu dürfen. Inzwischen bedanke ich mich bestens für Ihre Aufmerksamkeit.

Mit freundlichen Grüßen

INGO PORADA



鳳雷多
韻悟

*Postfach 11 02 45
DE-97029 Würzburg*

+49 931 45462765

porada.i@gmx.de

LEBENSLAUF

I. PERSÖNLICHE DATEN: * 21. September 1957 in Otjiwarongo, Namibia • ∞, eine Tochter

II. BESCHÄFTIGUNGEN IM ANGESTELLTENVERHÄLTNIS:

11/2015 – 05/2017	mehrsprachiger Kundenbetreuer / Fernwartungsspezialist im First Level Technical Support für Deutschland, Österreich und Schweiz Premium-Projekt „APPLE“ des Geschäftsprozessmanagement-Dienstleisters Conduent	Würzburg, Deutschland
08/2008 – 08/2009	Bearbeiter und Entwickler interaktiver Unterrichtsmaterialien Johannesburg, Südafrika Modlin Education	Johannesburg, Südafrika
01/2006 – 03/2009	Lehrbeauftragter für Englisch University of South Africa	Pretoria, Südafrika
04/2005 – 12/2005	Fachberater für Auslandsrechte, elektronische Revision, Jugendbücher Sterling Publishers	Neu Delhi, Indien
04/2001 – 03/2005	Spezialist für elektronische Gerichtsdokumente, Imagebroschüren, Seminartexte, Verträge Morrison & Foerster (Anwaltskanzlei)	Tokyo, Japan
10/1998 – 01/2000	Lehrbeauftragter für Altphilologie Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys	Potchefstroom, Südafrika
09/1996 – 09/1998	Lehrbeauftragter für englische Literatur und Film University of Warwick	Coventry, England
08/1989 – 07/1992	Pressesprecher und Hochschulexperte SWAPO (South West Africa People's Organisation) of Namibia	Windhoek, Namibia
02/1984 – 09/1986	Redaktionsassistent für die Personalencyklopädie <u>Who's Who</u> Adam and Charles Black Publishers	London, England

III. FREIBERUFLICHE TÄTIGKEITEN:

05/2014 –	Projekt-Arbeit als Kundendialog- und PR-Straße für kulturelle Einrichtungen und Wohlfahrtsverbände	Würzburg, Deutschland
10/2009 –	Übersetzer, Softwareberater, Coach und Amanuensis in der Erwachsenenbildung und im Medienbereich	Würzburg, Deutschland
07/2006 – 08/2009	Risikoprüfer und Fachassistent für fernmelderechtliche Angelegenheiten für verschiedene Anwaltskanzleien	Johannesburg, Südafrika
01/2006 – 12/2006	Datenbankspezialist und Regionalvertreter für mehrere Dachverbände im Erziehungs- und Verlagswesen	Indien; Südafrika
05/2000 – 11/2000	Mediengestalter und Assistent für Forschung und Öffentlichkeitsarbeit für verschiedene parlamentarische Organisationen	Windhoek, Namibia
08/1999 – 10/2007	Berater für populärwissenschaftliche Titel und Unterrichtsmaterialien für Hochschulinstitute, Lehrmittelentwickler und Verlage	Indien; Japan; Namibia; Südafrika
04/1998 –	Gastredner und Gelegenheitsjournalist für zahlreiche Bildungseinrichtungen und Presseunternehmen	Ägypten; England; Indien; Japan; Namibia; Niederlande; Südafrika

IV: STUDIUM:

10/2014 –	Digital Humanities und Europäische Ethnologie Universität Würzburg	Deutschland
04/2002 – 03/2004	Japanisch University of the Air	Japan
10/1992 – 12/1995	Politologie und Kultursoziologie University of Southampton: <i>Master of Science in the Social Sciences, in Politics and Culture, with Distinction</i>	England
02/1984 – 12/1986	Systemtheorien in den Geistes- und Sozialwissenschaften	England
02/1991 – 12/1992	The Open University:	
02/1995 – 12/1995	<i>Bachelor of Arts (Honours), Upper Second Class (nicht spezifiziert) und Bachelor of Arts (nicht spezifiziert)</i>	
10/1986 – 06/1989	Politologie und Internationale Beziehungen University of Warwick: <i>Bachelor of Arts with Honours, Class Two, Division One, in Politics with International Studies</i>	England

V. WEITERE ERFAHRUNGEN, KENNTNISSE, INTERESSEN UND BESONDERE ANERKENNUNGEN

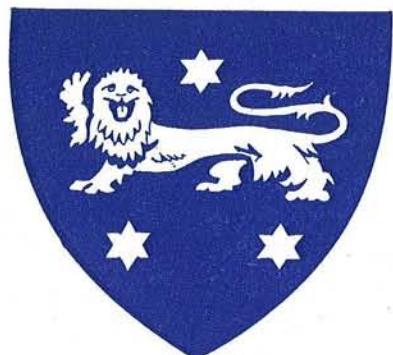
- **Sprachen:** Deutsch, Englisch (*Muttersprachen*)
Afrikaans (*sehr gut in Wort und Schrift*)
Niederländisch, Japanisch (*Grundkenntnisse*)
- **IT-Kenntnisse:** MS Office (*sehr gute Anwenderkenntnisse*)
branchen-spezifische Anwendungen: Call Center, Anwaltskanzleien, Verlage, Lehrmittelentwickler
- **Schulungen:** Teilnahme an firmeninternen Seminaren und Praktika zu den Themen Erziehungssysteme, Vertrags- und Lizenzrecht sowie Mediengestaltung und -vertrieb in Deutschland, England, Indien, Namibia und Südafrika
- **Mitgliedschaften:** Institute of Supervisory Management (*England*)
Institute of Executives and Managers in the Service Industries (*England*)
African Network for Book Development (*Nigeria*)
Afro-Asian Book Council (*Indien*)
- **Weitere Studien und Forschung:** Colon-Klassifikation, Kulturdiplomatie, Japanisch, Mathematik, Theatersemiotik
- **Führerschein:** Klassen Eins und Drei
- **Persönliche Interessen:** Kochen (*Indische Küche*), Klassische Musik, Brieffreundschaften

Würzburg, Juni 2017

I. Porada

WEST SUSSEX COUNTY COUNCIL

**CRAWLEY
COLLEGE OF
TECHNOLOGY**



DEPARTMENT OF BUSINESS EDUCATION

Management Unit

This is to certify that

.....INGO PORADA.....

has satisfied the examiners and been

awardedCERTIFICATE IN MANAGEMENT STUDIES.....

dated this28th..... *day of*JUNE..... 19.....79.....

Signed

R. W. Wagoner

COURSE TUTOR

M. Seumark

HEAD OF DEPARTMENT



THE INSTITUTE OF SUPERVISORY MANAGEMENT

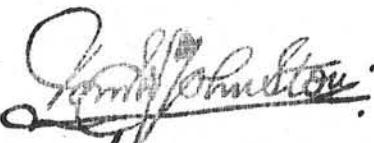
This is to certify that

INGO PETER OTTOMAR PORADA. GRAD ISM

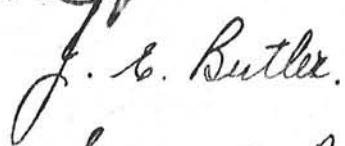
was admitted into membership of the
Institute of Supervisory Management on the first day of

JANUARY 1980

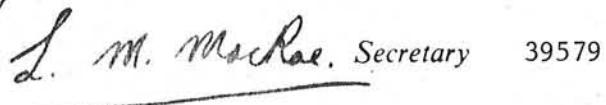
Given under the common seal of the
Institute of Supervisory Management



Chairman of Council



Chairman of
Membership Committee



L. M. MacRae. Secretary 39579



THE INSTITUTE OF EXECUTIVES AND MANAGERS

This is to Certify that

By Order of the Council

Ingo Porada

is hereby declared to be

A FELLOW

of this Institute

and is duly enrolled on the Register

Dated this 28th day of July
Nineteen hundred and Eighty-Two

For and on behalf of
The Council


For George
Secretary



THE INSTITUTE OF EXPORT

(INCORPORATED 1935)



This is to Certify that

.....INGO PORADA.....

was registered on

.....28th September, 1983.....

as a

STUDENT

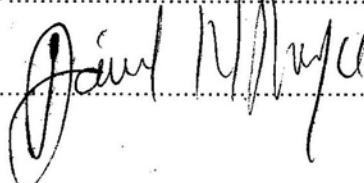
of the

INSTITUTE OF EXPORT

undergoing an approved Course of Instruction and eligible
for the Examinations of the Institute.

Signed thisTWENTYEIGHTH..... day

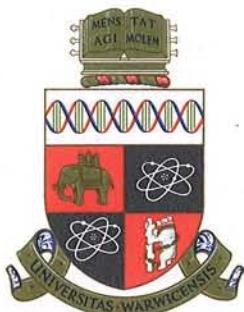
ofSEPTEMBER..... 19⁸³



Secretary

No. S.M. J.5528/3.....

THE UNIVERSITY OF WARWICK



It is hereby certified that

Ingo Porada

was admitted to the degree of

BACHELOR OF ARTS WITH HONOURS

Class Two, Division One,
in Politics with International Studies

of this University at a Congregation held on

14th July 1989

Ch Brundin

Vice-Chancellor

M. Shattock

Registrar



The degree of

BACHELOR OF ARTS

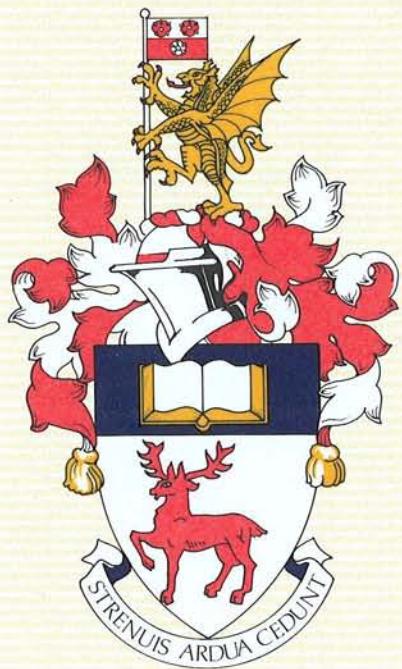
has been awarded to

Ingo Porada

D. S. Ciner

Secretary

12th December 1991



University of Southampton

This is to certify that

on 11 December 1995

INGO PORADA

was awarded the degree of

MASTER OF SCIENCE IN THE SOCIAL SCIENCES

in Politics and Culture

with Distinction

s certificate is invalid
without embossed seal below

Howard Newby

Vice-Chancellor

John Lawrens

Secretary and Registrar



The degree of
BACHELOR OF ARTS (HONOURS)

having been conferred

Ingo Porada

has been granted Upper Second Class Honours

31st December 1995

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Vice-Chancellor".

Vice-Chancellor

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Secretary".

Secretary

NATIONAL BOOK TRUST, INDIA

An autonomous organisation
under the Ministry of Human Resource Development
Department of Secondary & Higher Education
Government of India

This is to certify that

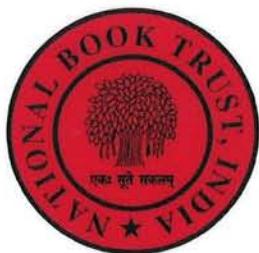
Sushri/Shri Ingo Porada

has attended the 2-week Training course
in Book Publishing at Goa

from 21 September to 4 October 2005

Organised in collaboration
with the

Institute Menezes Braganza and
Goa Konkani Akademi



Muzhat Hassan

Director, NBT



INSTITUTE OF BOOK PUBLISHING
NEW DELHI-110020

This is to certify that Mr/Ms/Fr.Ingo Porada.....

has successfully completed the

18th Condensed Course for Publishing Professionals

held from November 14-23, 2005


Prof. N.N. Sarkar
Course Director


S.K. Ghosh
Vice-Chairman